横浜市営住宅指定管理者管理業務細目

1　事務所に関すること

(1)　管理区域の当該区或いは近隣区に指定管理者事務所を確保・設置し、管理を行う。（Ｇブロックの指定管理者を除く）

(2)　十日市場事務所を使用し、リース料金の支払い及び管理を行う。（Ｇブロックの指定管理者のみ）

2　実施体制

(1)　指定管理の実施にあたっては管理責任者を配置する。

(2)　事務所の受付時間は平日午前８時 45 分から午後５時 15 分までとし、業務時間中は窓口・電話対応を円滑に行うことのできる職員体制を整える。

(3)　業務時間外における緊急事態(緊急修繕依頼を含む。)への対応は、緊急時連絡業務により、24 時間、365 日可能な実施体制をとる。

(4)　緊急事態への応急措置、緊急修繕については、迅速に対応できる実施体制をとる。

(5)　指定管理者は横浜市建築局住宅管理課との間に定期的（週２回以上）な連絡便を設け必要な文書搬送業務を行う。その際、個人情報の取扱いに注意し個人情報の漏えい及び文書等の紛失が生じないよう万全の体制をとる

(6)　個人情報保護に留意し、セキュリティ管理に遺漏のない設備体制をとる。(施錠できる書庫、金庫、パソコンのワイヤーロック等)

(7)　定期的に現場を巡回する担当者を置く。

(8)　受理した各種申請書及び添付書類を、市が定める保存年限まで保管する。

3　職員研修

(1)　市が開催する研修及び勉強会に担当職員が参加する。

(2)　指定管理者は、職員に対して必要な研修を実施する。また、職員の異動に際しては業務引き継ぎ及び新人職員の研修を行い、業務に支障のないようにする。

4　横浜市営住宅管理システム

(1)　入居者管理業務等は横浜市営住宅管理システム（以下、「システム」という。）を利用して事務処理を行う。

　なお、端末、プリンター、事務所内のネットワークの敷設は横浜市において調達するが、システムで必要な消耗品については指定管理者の負担とする。

(2)　物品管理簿に記載されたシステム関連機器を故意又は過失により、き損滅失しないよう適正に管理する。

(3)　システムを運用する者は事前に「システム運用報告書」を市に報告する。また、運用者に変更があった場合は即刻、変更届を市に提出する。

(4)　システム入力及び出力作業は細心の注意をもって行う。入力する氏名、生年月日等の内容は、住民基本台帳、戸籍謄（抄）本、自動車車検証に基づき正確に入力する。各種届出等に基づく帳票作成、調定の消込等処理は誤りのないよう、入力項目のダブルチェックを行う。

(5)　市が定めるシステムのＯＡ処理スケジュールに基づき運用する。

5　入居者に関すること

(1)　入居に関すること

ア　指定管理者は市が指定する団体からの連絡を受けた入居決定者の情報を把握し、入居完了届を受領し、住宅ごとに保管する。また、これら（完了届及び住民票）を pdf 化し、電子データを年度末に横浜市へ提出する。

イ　入居手続き終了後、入居時点（入居完了届受領）までに資格喪失した者について、市が指定する団体へ報告する。

ウ　入居指定日の翌日から起算して 10 日以上経過しても入居していない者について、入居届提出の勧奨を行い、入居辞退者については市が指定する団体等へ連絡する。

エ　入居者の入居に際し、市の指定する団体等が円滑な入居のために必要として実施する事項について協力する。

(2)　退去に関すること

ア　住宅退去の相談・受付

(ｱ)　退去について相談があった場合は、入居者が行うべき手続きその他必要な調整・指導を行う。

(ｲ)　名義人等が住宅を返還しないまま長期不在となっている場合は住宅返還に向けた指導を行う。

イ　住宅返還届の受付

(ｱ)　入居者からの住宅返還の連絡が入った際は、住宅返還立会検査と住宅返還費用（修繕費）についての説明を行い、併せて退去受付票を作成し、市が指定する団体に送付する。

入居者には住宅返還届を送付し、住宅返還立会検査時に、市が指定する団体に提出するよう説明を行う。

生活保護受給者は住宅返還費用免除手続きの説明を行う。

(ｲ)　保証金は、住宅使用料等の滞納や、退去までの日割りの住宅使用料等に充当する。

なお、還付する保証金がある場合は還付振込口座申出書を受理する。また、滞納に係る法的措置（和解・調停成立）対象者が退去する場合は市に連絡する。

(ｳ)　保証金充当後に滞納使用料がある場合は分納誓約書を提出させ、分納納入通知書を交付する。

なお、名義人の死亡による債務継承者が相続放棄を希望した場合は、相続放棄申述手続きの説明を行う。

(ｴ)　SHP（シルバーハウジング・プロジェクト）住宅の退去者には、ペンダント型発信機や住宅取扱説明書の返還について説明を行い、併せて生活援助員派遣先へ退去日の連絡を行う。

(3)　入居者管理事務に関すること

ア　異動届、長期不在届事務

(ｱ)　同居者の人数が減ずる場合は、異動届（添付書類含む）を受理する。

(ｲ)　特定目的住宅の要件から外れる場合は、入居変更申請を指導する。

(ｳ)　住宅を 15 日以上不在とする場合は、長期不在届を受理する。

(ｴ)　介護施設等への入居により居住実態がなくなる場合は、住宅返還に向けた指導を行う。

(ｵ)　一時的な不在による関係書類の送付先を変更する場合の管理を行う。

(ｶ)　市による異動調査の結果に基づき、異動届を完了していない世帯に対し、届出の勧奨等の指導を行う。

イ　入居承継事務

(ｱ)　名義人の転出又は死亡について相談があった場合は、入居承継申請を指導する。

(ｲ)　入居承継承認申請（添付書類含む）の受付、審査及び保証金の徴収を行う。

(ｳ)　市の承認後に、入居承継承認・不承認通知書を申請者に送付する。

(ｴ)　入居承継を完了していない世帯者（名義人不在住宅）に対し、届出の勧奨等の指導を行う。

ウ　同居承認事務

(ｱ)　入居の際に同居した親族以外の者の同居の相談があった場合は、同居承認申請を指導する。

(ｲ)　同居承認申請（添付書類含む）の受付及び審査を行う。

(ｳ)　市の承認後に、同居承認・不承認通知書を名義人に送付する。

(ｴ)　同居承認を完了していない世帯（保留者・不正者がいる世帯）に対し、届出の勧奨等の指導を行う。

エ　連帯保証人変更事務

(ｱ)　連帯保証人変更に関する相談に対応する。

(ｲ)　連帯保証人変更申請の受付及び審査を行う。

(ｳ)　市の承認に基づいて連帯保証人変更承認書を発送する。

オ　緊急連絡先変更事務

緊急連絡先の変更届を受領し、速やかにシステムに反映させる。

カ　居住証明書の発行

入居者から依頼があった場合に、居住証明書を発行する。

キ　入居変更事務

(ｱ)　入居変更に関する相談に対応する。

(ｲ)　入居変更申請の受付及び審査を行う。

ク　併用使用承認事務

(ｱ)　併用使用に関する相談に対応する。

(ｲ)　併用使用申請の受付及び審査を行う。

(ｳ)　市の承認に基づいて併用使用承認・不承認通知書を発送する。

ケ　その他

アからクの各種申請について、住宅使用料等の滞納のある入居者については、滞納が解消されるまでは承認されない場合があることを説明し、所定の手続きを行う。また、法的措置対象者については市に連絡する。

(4)　入居者等への対応に関すること

ア　入居者等の相談・苦情等への対応

ペット飼育、騒音等の苦情・相談を受けた場合は、苦情申立者及び原因者の特定に努めるものとし、状況の把握・現場の確認等の対応をし、市へ報告する。

なお、相談・苦情等の事情聴取に関しては中立の立場で臨み、一方の話を鵜呑みにしないよう留意する。

イ　名義人不在住宅への対応（入居承継催告・退去指導等）

名義人不在を解消するため、以下(ｱ)～(ｳ)の対応を実施する。

(ｱ)　入居承継を完了していない世帯に入居承継催告を実施する。

(ｲ)　空家になっている場合は住宅返還の指導を実施する

(ｳ)　不法占拠者等がいる場合は退去指導を実施する。

ウ　関連行政機関への連絡及び調整

エ　緊急事態への対応

(ｱ)　火災発生・天災による被害発生時は、市へ報告後、「指定管理者災害対応の手引き」に基づき速やかに適切な対応を行う。

(ｲ)　安否確認要請があった場合は、市へ連絡するとともに、警察等必要な関係者に同行を求めたうえで解錠業者を手配し、警察の指示のもと、安否確認を実施する。また、確認後に市への報告を行う。

オ　暴力団員等への対応

(ｱ)　暴力団員であると疑われる情報に接した場合は、速やかに市へ報告する。

(ｲ)　暴力団員であることが判明した後は、明渡指導を実施する。

(5)　住宅の管理運営委員会等に関すること

ア　住宅の管理運営委員会等の設立に関する調整

イ　各管理運営委員会等への相談対応及び調整

ウ　代表者変更届の提出依頼、取りまとめ、名簿作成及び市への報告

エ　連絡員変更届の提出依頼、取りまとめ、連絡員のシステム入力及び市への報告

オ　自衛消防組織の提出依頼、取りまとめ及び市への報告

(6)　住宅使用料等の算定に関すること

ア　収入申告

(ｱ)　収入申告及び収入認定に関する相談があった場合は、入居者の事情に応じて適切な説明を行う。収入申告書及び収入認定通知書発送後は入居者からの問い合わせに対応する。

(ｲ)　収入認定更正及び再認定申請書の提出を指導し、記載内容や添付書類について確認する。不備があった場合はその訂正を求め、必要な指導を行う。また、市への回議は申請書受理後原則 12 日以内に行う。

(ｳ)　収入認定後、収入申告の未申告者に対して文書、電話、訪問による催告を行い、３月末までに全入居者の収入申告書回収に努める。

イ　減免処理事務

(ｱ)　減免について相談があった場合は、入居者の事情に応じて手続きその他必要な指導を行う。

(ｲ)　減免申請書及び添付書類を受理し、その内容について確認する。不備があった場合はその訂正を求め、必要な指導を行う。市への回議は、申請書受理後原則 12 日以内に行う。

(ｳ)　生活保護受給廃止や滞納解消に伴い減免申請が可能となった入居者に対する案内を行う。

(ｴ)　減免事由に該当しなくなった場合は速やかに廃止処理を行い入居者に説明する。市への回議は原則 12 日以内に行う。

(ｵ)　市の承認（又は不承認）に基づき、速やかに減免承認（不承認）通知書、または減免廃止通知書を申請者に交付する。

(7)　住宅使用料等（延滞金及び保証金を含む）の収納に関すること

ア　住宅使用料の納期限内納付及び滞納住宅使用料等の納付指導

(ｱ)　納入通知書を紛失した場合や分納による納付を希望した入居者に対して納入通知書を交付する。

(ｲ)　滞納者に対しては文書、電話、及び訪問して納付指導を行う。

(ｳ)　分割納付の相談があった場合は、滞納額が増加しないよう分納誓約書を提出させ納付管理を行う。

(ｴ)　連帯保証人に対する納付協力依頼として保証人催告を行い、実施状況を市へ報告する。

(ｵ)　納付折衝経過及び調査内容をシステム入力し、詳細については別途書類を作成する。
(ｶ)　口座振替が残高不足等で引き落とせない状況が続く入居者への是正指導を行う。

イ　住宅使用料等の現金収納事務

(ｱ)　住宅使用料等の窓口現金収納、世帯訪問時の現金収納及び現金書留受理による現金収納については、次の(ｲ)から(ｴ)を踏まえて、各社が設ける事務処理手順に則って行う。
(ｲ)　領収した現金は、原則として領収日の翌営業日までに指定金融機関に納付する。
(ｳ)　現金領収の内容は、原則として領収日の翌営業日までにシステムへ入力し、システムから出力した日計表、過誤納リスト等と突合確認する。
(ｴ)　現金収納に必要な領収書､金融機関への納付用納付書及び収納資金(つり銭）は指定管理者が用意する。
　なお、領収書及び納付用納付書は市の指定する様式とする。
(ｵ)　現金の収納状況に関する書類を作成し、毎月（４・５月は毎週）市へ報告する。
(ｶ)　延滞金の免除申請を受理し市へ回議する。

ウ　使用料等の過誤納に伴う処理

(ｱ)　使用料の過誤納が生じた場合、対象者に説明のうえ充当若しくは還付処理を行う。
(ｲ)　還付の場合は還付振込口座申出書を受理し市に提出する。
(ｳ)　毎月(４・５月は毎週)、使用料の過誤納一覧をシステムから出力し、充当処理報告及び市へ還付処理依頼を行う。

エ　口座振替

(ｱ)　納付書払いの名義人に対して口座振替による使用料納付の勧奨を行う。
(ｲ)　口座名義人の死亡・転出に伴う口座変更の勧奨を行う。
(ｳ)　入居者からの申請に応じて口座振替納入済証明書を発行する。

オ　法的措置対象者の納付監視及び指導

(ｱ)　法的措置対象者（和解・調停・訴訟）とすべき滞納者を市へ引き継ぐ処理を行う。
(ｲ)　和解・調停が成立した滞納者に対する分納履行状況の監視を行い、不履行者に対する催告、現場確認、連帯保証人への催告を行う。
(ｳ)　和解・調停条項に違反した滞納者を市へ引き継ぐ処理を行う。
(ｴ)　市へ引き継いだ滞納者からの納付相談等については市の指示に従う。

カ　市営住宅を退去した滞納者の対応

　退去者のうち、市が行う「退去者滞納に係る弁護士への収納委託該当者」については担当弁護士を案内する。
　上記以外の退去者からの問い合わせや納入通知書送付依頼、現金領収については適切に対応する。

6　住宅に関すること

(1)　土地の管理に関すること（借上住宅を除く）

ア　身障者用駐車場使用の申請受付及び審査
イ　違法駐車・迷惑駐車対策及び不正駐輪対策
ウ　放置自動車の処理
エ　土地の維持管理

(2)　建物の管理に関すること

ア　住宅模様替えの申請受付及び審査
イ　共用部分の鍵の管理
ウ　火災警報器の設置

エ　無断改造・共用部分の無断占拠等の点検及び改善指導
(3)　住宅及び共同施設（駐車場を除く）の維持、修繕及び報告等に関すること
ア　住宅及び共同施設の維持管理に関すること（借上住宅を除く）
イ　一般修繕事務
(ｱ)　緊急修繕を行う。
(ｲ)　経常修繕を行う。
(ｳ)　大規模臨時修繕（借上住宅を除く）を行う。
ウ　住宅の改良（高齢者等対応）に関すること
(ｱ)　改良工事の相談及び受付業務を行う。
(ｲ)　改良工事を実施する。
エ　共用部分の改善に関すること（借上住宅を除く）
外階段手摺の修繕等を行う。
オ　施設管理事務（借上住宅を除く）
(ｱ)　法面及び緑地を管理（元市営住宅等の未利用地及び未移管道路を含む）する。
(ｲ)　敷地内植栽害虫発生時等の対応を行う。
(ｳ)　遊水池を管理する。
(ｴ)　児童遊園内遊具及び住宅敷地内ベンチ等を管理する。
(ｵ)　建築物及び建築設備の法令点検を行う。
(ｶ)　油圧制震装置を管理する。
(ｷ)　給水施設を管理する。
(ｸ)　排水施設を管理する。
(ｹ)　汚水管等を清掃する。
(ｺ)　昇降機施設を管理する。
(ｻ)　消防施設を管理する。
(ｼ)　自家用電気工作物を管理（電気主任技術者の選任、業務、及び官庁への必要な事項の届け出を含む）する。（長津田スカイハイツのみ）
(ｽ)　緊急通報システムを管理（借上住宅を含む）する。
カ　緊急対応に関すること
(ｱ)　夜間及び休日の緊急修繕対応を行う。
(ｲ)　災害時等の建物等の被害状況の確認及び報告を行う。
(ｳ)　台風及び気象警報発令時等の緊急連絡網を確保する。
(ｴ)　管理区域内に津波避難施設に指定された住宅がある場合、津波警報の発令時等には津波避難施設としての機能を果たせるよう、必要な措置を行う。
(4)　緊急連絡表示板に関すること
緊急連絡表示板の作成、設置及び管理を行う。
(5)　防火管理に関すること（借上住宅を除く）
ア　防火管理者の選任
(ｱ)　市の指名する者の防火管理者資格（甲種）取得及び防火管理者としての選任及び管轄区域消防署長への届出を行う。
(ｲ)　複合用途住宅において市営住宅以外の部分から就任者がいない場合、統括防火管理者の選任及び管轄区域消防署長への届出を行う。
イ　防火管理業務
(ｱ)　消防計画の作成及び変更を行う。
(ｲ)　当該消防計画に基づく消火、通報及び避難訓練の実施指導を行う。

(ｳ)　消防の用に供する設備、消防用水又は消火活動上必要な施設の点検及び整備を行う。
(ｴ)　火気の使用又は取扱いに関して監督する。
(ｵ)　避難又は防火管理において必要な構造及び設備の維持管理を行う。
(ｶ)　放火されにくい環境づくり及び入居者への指導を行う。
(ｷ)　統括防火管理者に就任した場合は、当該施設全体への防火管理上の指導を行う。
(ｸ)　その他防火管理上必要な業務を行う。
ウ　防火対象物点検資格者による防火対象物定期点検
(ｱ)　防火管理者の選任を確認する。
(ｲ)　消火、通報及び避難訓練の実施を確認する。
(ｳ)　避難又は防火管理において必要な構造及び設備の維持管理の確認を行う。
(ｴ)　その他防火管理上必要な業務が行われているか確認する。
(ｵ)　防火管理上必要な業務等の点検を行い、市及び管轄区域消防署長への報告を行う。
(6)　集会所の管理に関すること
ア　集会所運営委員会の設立に関すること
イ　集会所運営委員会と管理業務委託契約の締結
ウ　集会所の使用状況等の把握及び市への報告
エ　市の指示に基づく監査の実施
(7)　店舗（作業所及び営業用物置）に関すること
ア　店舗使用者からの店舗施設の不具合や修理の相談対応
イ　店舗が使用している駐車場や荷捌き場の使用方法について、住宅の管理運営委員会及び自治会との調整
ウ　管轄区域消防署が行う査察について、店舗使用者への連絡及び住宅に併設されている地域ケアプラザ等の施設管理者との調整
エ　店舗施設の給排水衛生設備や電気設備等の緊急事態への対応
オ　店舗使用者の退去後に行う施設点検と必要な修繕の実施
(8)　借上住宅に関すること
ア　共益費の運用に関すること
(ｱ)　入居者との共益費の支払い並びに口座振替に関する契約を行う。
(ｲ)　共益費を算定し、必要に応じて金額の改訂を行う。
(ｳ)　共益費を徴収する。
(ｴ)　共益費から経費等の支払いを行う。
(ｵ)　共益費の運用結果について、入居者、建物所有者、及び市へ報告する。
(ｶ)　その他必要に応じて入居者並びに建物所有者の相談を受け、市と協議を行う。
イ　借上住宅の建物維持、管理、及び修繕等に関する建物所有者への連絡調整及び指導

7　駐車場に関すること（借上住宅を除く）
(1)　募集事務に関すること
ア　「市営駐車場（新設・空区画）募集のしおり」の作成及び配布
イ　「市営駐車場申込書」の受付、点検及び抽選番号等の通知
ウ　抽選の実施、使用決定通知書の送付、使用候補者名簿の作成及び繰り上げ作業
エ　資格審査
(ｱ)　生活保護受給世帯の場合は車保有承認を確認し許可する。
(ｲ)　自動車検査証の原本を確認し写しをとる。
オ　使用許可書の送付

(2)　使用事務に関すること
　ア　空区画の補充及び有効活用に伴う事務
　イ　新設駐車場の区画決定及び廃止区画処理に伴う事務
　ウ　建替等に伴う仮使用及び本使用に伴う事務
　エ　許可車両以外の不正使用についての、駐車場運営委員会等への監視協力依頼、及び定期的な現場確認
　オ　時間貸駐車場の設置及び運営に伴う事務
(3)　駐車場返還に関すること
　ア　駐車場返還届の受理
　イ　保証金還付・充当事務
　　保証金は、住宅使用料等の滞納や、退去までの日割りの住宅使用料等に充当する。
　　なお、還付する保証金がある場合は還付振込口座申出書を受理し処理する。
(4)　駐車場使用者管理事務に関すること
　ア　名義変更事務
　イ　自動車保管場所使用承諾証明書の発行
　ウ　適正使用の指導
　エ　住宅管理情報とのデータチェック
　　入居者と駐車場使用者の相違や減免適用状況等について、システムデータを活用し是正する。
　オ　その他
　　使用開始申請や名義変更申請について、住宅使用料等の滞納のある入居者については、滞納が解消されるまでは承認されない場合があることを説明し、所定の手続きを行う。
(5)　駐車場使用料等（延滞金及び保証金を含む）の収納事務に関すること
　ア　使用開始時の対応
　(ｱ)　使用料は口座振替で納付するよう説明し、口座振替手続きの指導を行う。
　(ｲ)　口座振替開始までの間、納入通知書（日割り分を含む）を交付する。
　(ｳ)　保証金について説明するとともに、納入通知書を交付する。
　(ｴ)　住宅使用料等の滞納による使用許可取消について説明する。
　イ　減免処理事務
　(ｱ)　減免について相談があった場合は、手続きその他必要な指導を行う。
　(ｲ)　減免申請書及び添付書類を受理し、その内容について確認する。不備があった場合はその訂正を求め、必要な指導を行う。市への回議は、申請書受理後原則 12 日以内に行う。
　(ｳ)　減免申請が可能となった入居者に対する案内を行う。
　(ｴ)　減免事由に該当しなくなった場合は速やかに廃止処理を行い、使用料及び保証金の納付について説明し納入通知書を交付する。市への回議は原則 12 日以内に行う。
　(ｵ)　市の承認（又は不承認）に基づき、速やかに減免承認（不承認）通知書又は減免廃止通知書を申請者に交付する。
　ウ　駐車場使用料の納期限内納付及び滞納駐車場使用料の納付指導に関すること
　(ｱ)　督促状（納付書付）を紛失した入居者に対しては、納入通知書を交付する。
　(ｲ)　住宅使用料及び駐車場使用料の滞納者に対して使用許可取消警告書を毎月送付する。
　　納付状況が改善しない場合は、電話及び訪問による指導を行い、結果を市へ報告する。
　(ｳ)　納付折衝経過及び調査内容をシステム入力し、詳細は別途書類を作成する。
　(ｴ)　口座振替が残高不足等で引き落とせない状況が続く入居者への是正指導を行う。

エ　駐車場使用料等の現金収納

住宅使用料に準じて取扱いを行う。詳細は５(7)イを参照する。

オ　滞納者に対する使用許可取消に伴う事務

(ｱ)　住宅使用料又は駐車場使用料を３か月滞納した場合は、即刻、使用許可を取消すとともに保証金を充当する。

(ｲ)　使用許可を取消した車両の移動確認を行い、速やかに駐車禁止ブロックを設置する。

(ｳ)　使用許可取消車両（不法占拠車両）の移動要請を行う。

カ　使用料等の過誤納に伴う処理

住宅使用料に準じて取扱いを行う。詳細は５(7)ウを参照する。

キ　口座振替

住宅使用料に準じて取扱いを行う。詳細は５(7)エを参照する。

ク　市営住宅を退去した滞納者の対応

住宅使用料に準じて取扱いを行う。詳細は５(7)カを参照する。

(6)　駐車場の維持及び修繕に関すること

ア　駐車場の維持管理

イ　一般修繕事務

(ｱ)　緊急修繕を行う。

(ｲ)　経常修繕を行う。

ウ　施設管理事務

機械式駐車場施設を維持管理する。

(7)　駐車場運営委員会等に関すること

ア　駐車場運営委員会等の設立に関すること

イ　運営委託に関すること

(ｱ)　覚書を締結する。

(ｲ)　委託料を支出する。

(ｳ)　精算及び活動状況報告書の提出を指導する。

(ｴ)　市の指示に基づく監査を実施する。